

DAMPAK RENDAHNYA PENDAPATAN ASLI DAERAH TERHADAP LEMAHNYA *STANDART OPERATING PROCEDURES* PADA UPTD UJI KIR DINAS PERHUBUNGAN BOJONEGORO

Hasan Bisri

STIE Cendekia Bojonegoro, Jl. Cendekia No.22 Bojonegoro

e-mail: bisri5@gmail.com

Abstract: The low impact local revenue Weak Against Standard Operating Procedures The Department of Transportation UPTD Kir Test Bojonegoro. This research aims to increase awareness of civil servants to always provide excellent service to the community and between instansi especially in Bojonegoro. methods used in this study using a qualitative approach, which is intended to understand the interaction of actors and community service served. This interaction affects the quality of service from different points of view. Therefore, this study also aimed to analyze and understand why they are doing social action; choose based interaction options for economical manner. Here we also see the reason or rationality underlying the formation of interactions in the process of public services.

Abstrak: Dampak Rendahnya Pendapatan Asli Daerah Terhadap Lemahnya *Standart Operating Procedures* Pada UPTD Uji Kir Dinas Perhubungan Bojonegoro. Penelitian ini bertujuan untuk Meningkatkan kesadaran pegawai negeri sipil untuk selalu memberikan pelayanan prima pada masyarakat dan antar instansi khususnya yang ada di Bojonegoro. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang ini dimaksudkan untuk memahami interaksi pelaku pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Interaksi tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari berbagai sudut pandang. Oleh karena itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk menganalisis dan memahami mengapa mereka melakukan tindakan sosial; memilih interaksi yang didasarkan pilihan-pilihan sikap ekonomis. Di sini kita juga akan melihat alasan atau rasionalitas yang melatarbelakangi bentukan interaksi dalam proses pelayanan publik tersebut.

Kata Kunci: pendapatan asli daerah, *standart operating procedures*, dinas perhubungan

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari "*empowering*" yang dialami oleh masyarakat.

Tuntutan tersebut adalah merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujud penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, *responsive* dan adaptif .

Birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis, dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis. Sehingga pelayanan publik yang lebih

baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat diwujudkan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Sampel yang diteliti dalam Dinas Perhubungan adalah Uji Kendaraan bermotor adalah UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) yang sesuai dengan pasal 185P TUPOKSI. Pada Dinas Perhubungan, sebagai gambaran ada beberapa unit disamping UPTD yang memberi Kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dikelola oleh Subdinas pada tahun 2003 dengan kontribusi dan pendapatan pada Pemerintah Kabupaten Bojonegoro sbb: Retribusi Tepi Jalan (Rp. 55.283.200 = 100%), Retribusi Tempat Khusus (Rp. 84.470.250 = 113%), Retribusi Terminal Bus/Taksi (Rp. 230.830.300 = 128%), Retribusi Ijin Bengkel (Rp. 2.505.200 = 100%), Ijin Trayek (Rp. 8.063.800 = 100%), retribusi Jasa Titipan (Rp. 269.000 = 54%), Retribusi Ijin Pemakaian Jalan (Rp. 137.763.375 = 70%), Retribusi Leges (Rp. 3.420.000 = 105%) sedangkan untuk UPTD Uji Kendaraan Bermotor (Rp. 297.230.000 = 126 %).

Kontribusi pendapatan asli daerah pada UPTD Uji Kir sudah melebihi target (126 %) namun kenaikan tersebut lebih signifikan dibanding dengan pendapatan biro jasa yang menarik jasa lebih dari 100% pada retribusi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat keaktifan penyelenggara instansi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Dan Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat

Kontribusi Penelitian Hasil Penelitian ini diharapkan dapat : Meningkatnya kesadaran pegawai negeri sipil untuk selalu memberikan pelayanan prima pada masyarakat dan antar instansi khususnya yang ada di Bojonegoro. Adanya kemudahan akses informasi dan layanan publik sehingga legitimasi dan aksesibilitas bisa di terima semua pihak serta terjadinya hubungan interaksi dengan masyarakat sehingga PNS sebagai fasilitator atau pelayanan masyarakat bisa dirasakan dampaknya untuk publik.

Serta bertambahnya wawasan dan pengetahuan ilmiah Tentang budaya tertib administrasi dan disiplin kerja, ini merupakan bagian dari akuntabilitas publik terhadap anggaran yang digunakan untuk gaji mereka berasal dari pajak rakyat.

Pengertian Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Penyelenggaraan pelayanan umum, menurut LAN (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut:

- a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah terkait dengan yang bersangkutan.
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- d. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, hal-hal yang perlu diperhatikan dengan pelayanan yang baik dan Pelayanan yang baik baru ada, apabila ada standar pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan, masyarakat yang dilayani.

Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan terbaik adalah pelayanan yang sesuai dengan standarnya.

Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan, tetapi harus dilanjutkan dengan menyusun standar pelayanan.

Dengan demikian, maka pelayanan terbaik (prima) adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan (publik). Lembaga Administrasi Negara (1998) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik antara lain meliputi, keseder-

hanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, dan keadilan yang merata, ketepatan waktu, serta kriteria kuantitatif.

- a. Kriteria pertama kesederhanaan, kriteria ini mengandung arti prosedur, tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat yang dilayani.
- b. Kriteria kedua kejelasan dan kepastian, kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: (1) prosedur/tata cara pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (3) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (4) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (5) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Kriteria ketiga keamanan, kriteria ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Kriteria keempat keterbukaan, kriteria ini mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Kriteria kelima efisiensi, kriteria ini mengandung arti (1) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, (2) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Kriteria keenam ekonomis, kriteria ini mengandung arti pembebanan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (1) Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar ke-

wajaran; (2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- g. Kriteria ketujuh keadilan yang merata, kriteria ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan berlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Kriteria kedelapan ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- i. Kriteria Kesembilan kriteria kuantitatif, kriteria kuantitatif ini antara lain meliputi:
 1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per-hari, per bulan atau per tahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak;
 2. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata).
 3. Penggunaan perangkat-perangkat modern atau teknologi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat
 4. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan, Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut: kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, bagi aparatur Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.

Pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah orang yang sangat puas akan mempunyai ikatan emosional loyalitas pelanggan menjadi tinggi. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dihadapkan pada tantangan membangun budaya organisasi, yaitu agar semua orang yang berada

di lingkungan organisasi bertujuan memuaskan pelanggan. atau masyarakat yang dilayani.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.

Mutu Pelayanan Prima Konsep mendahulukan kepentingan pelanggan pelayanan prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu indikator memuaskan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Akan tetapi, di dalam praktek, keluhan pelanggan ini akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi dan menghadapi keluhan pelanggan tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan pelanggan.

Para pemimpin instansi, organisasi dapat menjadi sumber keluhan, karena pemimpin sering mendapat masukan dari para pelanggan eksternal Tentang pelayanan di instansinya. Perhatian utama suatu instansi/organisasi adalah pelanggan eksternal, yaitu masyarakat. Kunci utama keberhasilan pelayanan terletak pada cara instansi/organisasi tersebut memperlakukan pelanggan eksternal ini.

Kategori keluhan pelanggan.

- a. *Mechanical complaint* (Keluhan Mekanikal)
- b. *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan)
- c. *Attitudinal complaint* adalah keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan terhadap pelanggan.
- d. *Service Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)
- e. *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh).

Cara mengatasi keluhan pelanggan.

- a. Pelanggan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, petugas pelayanan tidak boleh terpancing untuk ikut marah.

- b. Petugas pelayanan tidak boleh memberikan janji-janji yang sebenarnya sulit dipenuhi serta tidak menjanjikan sesuatu yang berada di luar wewenangnya.
- c. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, sedangkan petugas sudah berbuat maksimal, petugas harus berani menyatakan menyerah dengan jujur.
- d. Ada pelanggan yang selalu mengeluh. Untuk menghadapi pelanggan seperti itu, petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus.

Pelayanan dengan Sepenuh Hati, Falsafah bisnis dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan di sini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, kita lebih banyak belajar Tentang para pelanggan kita agar kita dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik dimasa yang akan datang.

- a. Budaya Pelayanan Prima. Menganggap bahwa pelayanan prima sebagai suatu budaya berarti melakukan kegiatan pelayanan sebagai suatu hal yang membanggakan dengan nilai-nilai luhur yang dijunjung tinggi.
- b. Sikap Pelayanan Prima. Sikap pelayanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan.
- c. Sentuhan Pribadi Pelayanan Prima. Pelayanan prima sangat memperhatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Setiap pelanggan memiliki sifat yang dapat membuat para petugas bahagia atau kecewa.
- d. Pelayanan Prima sesuai dengan Pribadi Prima. Konsep pribadi prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku dan komunikasi yang prima.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang ini dimaksudkan untuk memahami interaksi pelaku pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Interaksi tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari berbagai sudut pandang. Oleh karena itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk menganalisis dan memahami mengapa mereka melakukan tindakan sosial; memilih interaksi yang didasarkan

pilihan-pilihan sikap ekonomis. Di sini kita juga akan melihat alasan atau rasionalitas yang melatarbelakangi bentukan interaksi dalam proses pelayanan publik tersebut.

Dalam pandangan Strauss dan Corbin (1990) dikatakan bahwa rumusan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

By the term qualitative research we mean any kind of research that produces finding not arrived at by means of statistical or other means quantification. It can not only refer to research about persons lives, stories behavior, but also about organizational functioning, social movement or interactional relationship.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (naturalistik) dengan strategi penelitian studi kasus di mana diharapkan akan mendapatkan hasil yang mendalam dan menyeluruh. Dikatakan demikian, karena menurut Muhadjir (1990:27) pendekatan kualitatif dilandasi filsafat fenomenologi, yang melahirkan beberapa istilah, seperti naturalistik oleh Guba, etnometodologi oleh Bogdan, dan interaksionisme simbolik oleh Blumer, dan masing-masing mempunyai kekhasan dalam menjalankan penelitiannya.

Di samping itu, penelitian ini juga disebut memakai pendekatan kualitatif karena sifat data (jenis informasi) yang dikumpulkan bersifat kualitatif. Dikatakan memakai pendekatan naturalistik karena situasi lapangan penelitian bersifat natural, wajar, atau sebagaimana adanya, tanpa manipulasi dan tidak diatur dengan eksperimen atau test (Nasution, 1992:18). Dengan kata lain, penelitian kualitatif sangat menekankan pemilihan latar alamiah, karena fenomena yang dikaji, apapun bentuknya, akan punya makna yang hakiki bila berada dalam konteksnya yang asli atau alamiah (Islamy, et al 2001:12).

Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode seperti studi kasus (*case study*), induksi analisis ubahan (*modified analytic induction*), metode komparatif konstan (*constant comparative method*). Metode studi kasus ini dipilih (ditetapkan) didasarkan atas pendapat Yin (1987) dalam Eisenhardt (1989:534), "*the case study is a research strategy which focuses on understanding the dynamics present within single settings*" (studi kasus adalah suatu penelitian strategis yang terpusat dalam memberikan pengertian secara dinamis dengan latar tunggal).

Studi kasus (*case study*) dapat mencakup kasus tunggal atau kasus ganda dan sejumlah tingkat analisis. Di samping itu, studi kasus dapat pula menggunakan *embedded design* (desain terpancang), yaitu tingkat analisis berganda di dalam sebuah studi tunggal. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus sebagai suatu pendekatan akan memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci, sehingga dapat memahami masalah atau situasi lebih mendalam.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengikuti tradisi pemikiran sosiologi interpretatif dan fenomenologis; sehingga akan digunakan metode *verstehen* (penangkapan makna) sebagaimana yang dikemukakan Weber, atau *interpretative understanding* (penafsiran pemahaman) untuk memaknai fenomena yang diteliti. Untuk itu akan digunakan metode refleksi dalam penelitian ini. Karakteristik metode ini adalah interpretasi yang hati-hati (*carefully interpretatif*) terhadap data empiris yang dipandang sebagai hasil dari interpretasi; dan refleksi, yang merupakan *interpretation of interpretation* dari hasil interpretasi sebelumnya (Alvesson dan Skoldberg, 2000 1-11 dalam Rijono, 2003:93).

Dengan demikian, penelitian ini bertolak dari paradigma definisi sosial sebagaimana yang dikemukakan dalam paradigma definisi sosial ini adalah teori interaksionisme simbolik dan fenomenologi. Teori interaksionisme simbolik menurut Blumer (1969) akan digunakan untuk memahami interaksi guru dan murid dalam pendidikan dalam prespektif emik. Demikian pula dengan teori konflik dan dari Karl Marx fenomenologi dari Husserl dan Marleu Ponty akan diposisikan untuk memahami pola interaksi yang terjadi. Dengan demikian diharapkan akan dapat diungkapkan pergeseran interaksi mereka dalam pendidikan secara lebih mendalam.

Fenomena yang diamati yaitu fenomena yang diamati adalah berkaitan dengan:

- a. Aspek kelembagaan, di sini diukur tingkat kemampuan dan kekuatan lembaga dari dinas yang ada tersebut. Untuk itu digali beberapa fokus turunan yakni sebagai berikut: Standart Operating Procedures; Sarana dan Prasarana; Struktur Organisasi dan Leadership
- b. Aspek Aparatus, di sini diukur tingkat kualitas dari para aparatus pelaku pelayanan

itu sendiri, yaitu berkaitan dengan; Sikap dan Perilaku; Pemahaman; Kecakapan

- c. Aspek Keaktifan, yaitu berkaitan dengan seberapa tinggi intensitas dari *apparatus* yang ada dalam kedisiplinan bekerja sesuai dengan standart normal yang berlaku, ini berkaitan dengan; Kecepatan Penyelesaian Pekerjaan; Tingkat Kehadiran

Sumber Informasi menurut Lofland dan Lofland (1984) sebagaimana yang dikutip oleh Moleong (1999:112) mengatakan bahwa sumber data penelitian kualitatif selain berupa kata-kata dan tindakan-tindakan, bisa juga berupa data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain. Sumber informasi dalam penelitian ini akan diperoleh dari berikut ini:

- a. Informan Kunci (Key Informan), yang akan dipilih secara purposif (*purposive sampling*). Informan kunci yang akan dijadikan sebagai sumber data adalah petugas-petugas kunci yang ada di masing-masing dinas dan beberapa masyarakat pengguna jasa layanan. Di samping itu interview ini juga diperdalam melalui forum Focussed Group Discussion (FGD).
- b. Peristiwa yang terjadi dalam pengamatan peneliti yang sehari-hari bekerja untuk dinas-dinas yang diteliti, maupun peristiwa-peristiwa lain di masyarakat pengguna jasa layanan lainnya yang dijadikan obyek penelitian ini.
- c. Dokumen yang relevan, berupa surat-surat keputusan dalam pengaturan mengenai SOP maupun aturan lainnya yang tersedia yang berkaitan dengan pelayanan publik. Surat-surat ini bisa berupa SK pemerintah, silabus kurikulum maupun berbagai dokumentasi lain yang mendukung.

Prosedur Pengumpulan Data adapun dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bergerak dari lapangan empiris dalam upaya membangun teori dari data. Proses pengumpulan data ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Getting In
2. Getting Along
3. Logging Data

Teknik analisis data sesuai dengan tujuan, rumusan dan fokus penelitian yang telah ditetapkan di muka, maka data yang telah dikumpulkan akan dideskripsikan, kemudian di-

analisis dan pada akhirnya diinterpretasikan. Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah bersandar pada apa yang dikembangkan oleh Strauss dan Corbin (1990). Adapun prosedur analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut ini:

1. *Open Coding*, pada tahap adalah menganalisis data-data mengenai perubahan pola interaksi aparat dengan masyarakat dalam proses pelayanan, yang meliputi proses pengungkapan, merinci, membandingkan dan mengkonseptualisasikan data. Hasilnya akan ditekankan pada labelisasi konsep dan kategorisasi data yang diperoleh serta mengembangkan kategori berdasarkan social properties dan dimensi-dimensi yang tersembunyi yang relevan dengan fokus penelitian.
2. *Axial Coding*, analisis data dan kategori-kategori yang sudah relevan dengan fokus penelitian yang tersusun dalam open coding, diorganisasikan kembali sesuai kerangka *grounded theory*, terutama teori-teori pelayanan yang pada akhirnya fase tersebut dapat dilihat pada model berikut:
 - a. Kondisi Penyebab dalam hal ini adalah faktor-faktor yang menyebabkan perubahan pola pemberian pelayanan public pada masyarakat, mulai dari faktor perubahan sosial, perubahan ekonomi sampai pada faktor psikologis yang akan dialami melalui teori interaksionisme simbolik.
 - b. Fenomena, yang terjadi karena muncul ke permukaan sebagai akibat dinamika dan interaksi sosial akan sangat mempengaruhi perubahan pola pemberian pelayanan publik pada masyarakat. Adapun fenomena ini akan dipusatkan pada upaya-upaya yang dilakukan oleh para pelaku perubahan itu sendiri.
 - c. Konteks adalah situasi atau kejadian yang dialami pelaku (*apparatus* dan masyarakat) dalam memilih dan memutuskan alternatif tindakan untuk mempertahankan dan mengubah pola interaksinya dalam berbagai hubungan dalam proses pelayanan public.
 - d. Kondisi Intervening Kondisi yang menghambat adalah setiap tindakan oleh pelaku dalam perubahan pola pemberian pelayanan public pada masyarakat.

- e. Strategi Aksi Interaksi Adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh para pelaku (apparatus dan masyarakat) dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapinya kemudian merumuskan alternatif pemecahannya yang dapat dilakukan sendiri dalam rangka perubahan pola pemberian pelayanan public pada masyarakat
 - f. Konsekuensi Konsekuesi yang dimaksud merupakan hasil dari berbagai proses perubahan pola pemberian pelayanan public pada masyarakat.
3. Selective Coding Pemeriksaan terhadap kategori inti yang berkaitan dengan berbagai kategori lain yang ditemukan. Kategori ini ditemukan melalui perbandingan hubungan antarkategori dengan cara menggunakan model. Langkah selanjutnya adalah memeriksa hubungan antarkategori dan pada akhirnya akan menghasilkan suatu kesimpulan. Dalam tahapan selective coding ini, peneliti akan menginterpretasikan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam tiga tahap seleksi, yaitu:
- a. Menemukan bagaimana konstruksi pemberian pelayanan public pada masyarakat di masing-masing dinas kemudian melihat dan memberi makna tentang perubahan tersebut, serta mengungkap strategi dan cara dalam berbagai perubahan yang terjadi tersebut.
 - b. Mengkonstruksikan makna perubahan pola pemberian pelayanan public pada masyarakat tadi dalam kaitannya dengan perkembangan konteksnya.
 - c. Menghubungkan hasil interpretasi mengenai perubahan pola pemberian pelayanan public pada masyarakat dengan teori-teori atau standart normative pelayanan prima yang sudah ada.

Keabsahan data setiap penelitian memerlukan adanya standar untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran terhadap hasil penelitian tersebut. Di dalam penelitian kualitatif standar tersebut sering disebut dengan keabsahan data. Nasution (1992:114) dan Moleong (1999:173) mengemukakan bahwa ada empat (4) kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yaitu derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability) dan kepastian (confirmability). Untuk memeriksa keabsahan data

dalam kajian ini, dilakukan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Kredibilitas Adapun untuk memeriksa kredibilitas dalam penelitian ini akan dilakukan kegiatan sebagai berikut:
 - a) Melakukan *peer debriefing* Hasil kajian didiskusikan dengan orang lain yang mempunyai pengetahuan tentang pokok penelitian dan metode penelitian yang diterapkan. Pembicaraan ini, antara lain bertujuan untuk memperoleh kritik dan saran tentang tingkat kepercayaan akan kebenaran hasil penelitian tentang pola pemberian pelayanan publik pada masyarakat di Dinas Perhubungan Bojonegoro.
 - b) Melakukan triangulasi bertujuan untuk mengecek kebenaran data tertentu dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan, dan sering dengan menggunakan metode yang berlainan. Ada tiga cara triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu dengan data, sumber data dan teknik pengumpulan data berdasarkan teknik pengumpulan data maupun sumber data. Data yang diperoleh melalui teknik wawancara, pengamatan lapangan, maupun penelusuran dokumen, senantiasa diolah, disusun dan dideskripsikan secara selaras, yakni dibandingkan sesuai dengan fokus penelitian. Untuk ini sudah terjadi langsung ketika dilakukan FGD.
 - c) Mengadakan members check Pada akhir wawancara peneliti akan melakukan member check atau mengecek ulang secara garis besar berbagai hal yang telah disampaikan oleh informan berdasarkan catatan lapangan, dengan maksud, agar informasi yang diperoleh dan digunakan dalam penulisan laporan penelitian.
- 2) Keteralihan Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan keteralihan tersebut, maka peneliti berusaha mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama. Dengan demikian, peneliti menyediakan data deskriptif secukupnya

mengenai pola pemberian pelayanan publik pada masyarakat.

Generalisasi menunjukkan validitas eksternal. Bagi penelitian naturalistik, keteralihan bergantung pada si pemakai, yakni hingga manakah hasil penelitian ini dapat digunakan dalam konteks dan situasi tertentu. Peneliti sendiri tidak dapat menjamin validitas eksternal ini, dimana keteralihan hanya dipandang sebagai suatu kemungkinan.

Dalam hal ini peneliti berusaha memberikan deskripsi yang terinci tentang bagaimana hasil penelitian dapat dicapai. Apakah hasil penelitian tersebut dapat diterapkan, akan diserahkan kepada pembaca atau pemakai. Bila pemakai melihat ada dalam penelitian ini yang cocok bagi situasi yang dihadapinya, maka dapat dimungkinkan adanya keteralihan, meskipun dapat diduga, bahwa tidak ada dua situasi yang persis sama, sehingga masih perlu penyelesaian menurut keadaan masing-masing.

- 3) Kebergantungan dan Kepastian Untuk mengkroscek apakah hasil penelitian ini benar atau salah, peneliti akan mendiskusikannya dengan pembimbing, setahap demi setahap, mengenai konsep-konsep yang dihasilkan di lapangan. Kemudian setelah hasil penelitian ini tentang pola pemberian pelayanan publik pada masyarakat di tiga dinas di lingkup kabupaten Bojonegoro ini dianggap benar, diadakan seminar dengan mengundang sejawat, promotor dan copromotor. Dengan seminar ini akan diperoleh masukan untuk menambah kebenaran dari hasil kajian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana UU No. 22 dan 25 tahun 1999. khususnya tentang kelembagaan di daerah di Bojonegoro telah dibentuk Dinas Perhubungan sebagaimana yang diatur dalam peraturan daerah.

Rencana Strategik Pembangunan nasional merupakan atau upaya yang dilaksanakan terus menerus untuk mewujudkan tujuan nasional sesuai dengan aspirasi masyarakat yaitu tentang terselenggarakannya pemerintahan dan pembangunan yang berdaya guna, berhasil gu-

na, bersih dan bertanggung jawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dalam menunjang pembangunan nasional tersebut. Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro telah menyusun rencana strategik sebagai pedoman untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam jangka waktu 1 sampai 5 tahun sesuai dengan cakupan kewenangan Dinas Perhubungan yaitu berkewajiban menyusun rencana dan merumuskan kebijakan serta mengendalikan dan mengawasi perwujudan transportasi. Salah satu kewajiban dimaksud adalah melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana transportasi serta meningkatkan pelayanan masyarakat guna mendapatkan asli daerah

Visi : "Terwujudnya sistem perhubungan yang mantab (aman, tertib, lancar dan terjangkau oleh daya beli masyarakat) baik dari sektor perhubungan darat (Lalu lintas dan angkutan darat) maupun Pos dan Telekomunikasi dalam mendukung pertumbuhan ekonomi"

Misi : "Meningkatkan Manajemen dan Rekayasa Perhubungan untuk menciptakan peningkatan pelayanan perhubungan kepada masyarakat, serta peningkatan profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan penyediaan sarana dan prasarana guna peningkatan kontribusi Pendapatan Asli Daerah"

Tujuan : "Mewujudkan Lalu lintas dan Angkutan Darat yang aman dan tertib". Dengan meningkatkan keselamatan lalu lintas di jalan, menciptakan manajemen transportasi di Kabupaten Bojonegoro, meningkatkan transportasi darat terhadap masyarakat di bidang jasa angkutan umum, mengoptimalkan manajemen dan rekayasa lalu lintas, sehingga meningkatkan kesadaran dan pengetahuan pengguna jasa angkutan dan *crew* angkutan penumpang umum tentang lalu lintas dan angkutan jalan dan peningkatan kontribusi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bojonegoro.

Sasaran : Pengawasan dan Penertiban Angkutan Umum terutama kepada pemilik kendaraan bermotor yang belum memiliki persyaratan teknis dan laik jalan, keterpaduan pada transportasi darat di Kabupaten Bojonegoro guna kelancaran, ketertiban, keamanan dan kenyamanan, operasional kesadaran angkutan umum dan bukan umum di Kabupaten Bojonegoro dengan meningkatkan pelayanan jasa angkutan umum pada masyarakat. Penyediaan sarana dan prasarana transportasi jasa dan jaringan transportasi, serta penyediaan sumber daya

yang berkualitas guna pengawasan dan pengendalian.

Temuan hasil penelitian secara umum menilai bahwa kapasitas kelembagaan dan kapabilitas apparatus pelaku layanan yang ada di Dis Hub UPTD Uji Kendaraan Bermotor sudah bagus dalam menunjang terciptanya pelayanan prima. Hanya saja masih terdapat aspek internal yang kurang yaitu tingkat keaktifan dan aspek eksternal yaitu maraknya praktek percaloan atau penggunaan biro-biro jasa.

Proposisi kelembagaan Dishub UPTD Uji Kendaraan sudah baik untuk pelayanan prima, ini dilihat dari SOP yang jelas aturan, pelaksanaan dan sosialisasinya, adanya Standar Pelayanan Minimal, sarana mekanik dan prasarana gedung yang bagus. Kepemimpinan yang baik melalui inisiatif peningkatan SDM. Tapi yang menjadi tekanan pada sisi SOP banyak kekurangan pada sisi penerapan dan sosialisasi, dan prasarana.

Temuan fokus penelitian ditinjau dari segi SOP untuk menilai aspek kelembagaan ini sesungguhnya di Dis Hub masih banyak kekurangannya. Keunggulan pada substansinya saja, akan tetapi dari segi penerapan dan sosialisasi ternyata masih banyak kekurangan.

Dari segi isi SOP uji kendaraan bermotor dinas perhubungan kabupaten Bojonegoro sudah bagus ini dapat kita lihat dengan adanya SPM (standar pelayanan Minimal) atau alur pengujian yang tidak terlalu berbelit (observasi 20 Juli 2004).

Penerapan SOP, dikatakan kurang, hal ini bisa kita lihat dari beberapa hal antara lain: Terdapat sesuatu yang dipaksakan artinya dalam ketentuan SOP bahwa jam 12 adalah tahap pencetakan label pada bak kendaraan tentang kekuatan dan masa berlaku uji dan jam 10 adalah batas akhir uji mekanik, terkadang masih banyak pemohon yang datang diatas jam 10, oleh karena batas akhir uji mekanik jam 12 maka yang datang diatas jam tersebut langsung dicetak dan tanpa uji mekanik.

Petugas tidak pernah menerangkan mengenai kekurangan dan kesalahan kendaraan, disamping itu dalam hal pembayaran sopir tidak melakukan pembayaran langsung ke petugas loket Dis Hub, melainkan melalui biro jasa, karena memang dalam pengurusannya banyak yang melalui biro jasa kwitansi pembayaran dari Dis Hub tidak diberikan ke pemilik kendaraan, melainkan diberikan kepada biro jasa atau CV.

Kendaraan datang langsung diurus oleh CV (Biro jasa proaktif) sementara apratur di Dis Hub menunggu didalam (pasif). Banyak masyarakat yang masih belum tahu dan berasumsi bahwa pengurusan di Uji Kir masih sulit kalau tidak ada orang dalam dan berapa ketentuan biaya yang harus dibayar, sehingga masyarakat cenderung mengurus pengujian kendaraan bermotor melalui biro jasa (CV), untuk kendaraan yang melalui biro jasa sebesar 85 % (FGD tgl 1/9/ 2004).

Di Bojonegoro biaya untuk Truk (JBB lebih dari 5500 kg) Rp 100 s/d 150 ribu sedangkan di Pare biaya untuk truk Rp. 75 s/d 100 ribu, dengan kesalahan apapun "sekedar perbandingan". Buku hilang dikenai biaya Rp. 20.000 dibandingkan dengan retribusi untuk Kendaraan bermotor dengan JBB lebih dari 5500 kg dengan biaya uji Rp. 45.000,- (Observasi tgl 2;3;4;28/8/04)

Sosialisasi SOP, masih kurang terutama sosialisasi ke pemilik kurang, (sudah dilakukan tapi yang datang adalah supir), sehingga Masyarakat / pemilik tidak tahu yang di uji nanti apa, dll. Kalau memang Dis Hub menginginkan uji kendaraan dilakukan sendiri oleh masyarakat seharusnya ada sosialisasi aktif ke masyarakat, (masyarakat belum tahu), sehingga pengurusan lebih banyak ke CV. Dis Hub lebih komunikasi dengan CV, tentang kesalahan kendaraan, tidak langsung ke masyarakat/ pemilik. Tidak ada alur dan papan pengumuman biaya.

Belum ada kesadaran tentang filosofi "kenapa kendaraan harus diuji". Di mana di dalamnya terkandung pertanggungjawaban sosial atas berbagai akibat bila kendaraan tidak layak jalan tetap dioperasikan di jalan. Ini utamanya terjadi karena maraknya praktik percaloan. Sehingga pemilik kendaraan tidak pernah mengetahui 'pesan moral' dari proses Uji Kendaraan Bermotor ini.

Masalah tarif penempatannya masih kurang optimal, sosialisasinya ditempel dalam ruangan gedung uji sehingga pengguna uji kir baru tahu setelah masuk keruang uji mekanik (Observasi tgl 3/8/04) sehingga tarif tersebut banyak dipermainkan oleh Biro jasa karena peluang tersebut, sedangkan dalam penentuan tariff ini adalah adanya Forum Komunikasi dinas perhubungan sehingga tidak ada kesenjangan antara daerah satu dengan lainnya (FGD oleh DIS HUB tgl 1/9/ 2004)

Sarana Prasarana secara umum yang ada di Dis Hub bagus, baik bangunan maupun peralatan (mekanisasi) dan ada rencana peningkatan komputerisasi, tapi meski demikian ada beberapa catatan yang perlu diperhatikan antara lain :

Dari proses penelitian yang dilakukan ada banyak keunggulan dari kelengkapan sarana yang ada di Dis Hub. Yang pokok adalah adanya upaya untuk meningkatkan peralatan uji dari manual ke mekanik. Kemudian ditemukan pula administrasi yang bagus utamanya untuk tertib pencatatan mulai dari pendaftaran hingga pada pemberian buku hasil uji kendaraan. (Observasi tgl 3/8/04).

Hanya saja ada sedikit masalah berkaitan dengan sarana yang ada ini yaitu berkaitan dengan proses ganti buku yang menyita waktu cukup lama (lambat) karena penulisannya manual dan tidak professional, yakni dikarenakan bukan pegawai Dis Hub yang menanganinya tetapi ditangani oleh siswa magang. Hal ini diperburuk lagi dengan tidak tersedianya system yang komputerisasi untuk menangani pekerjaan di fase ini.

Prasarana secara umum baik, ini dibuktikan dengan fasilitas gedung yang baru, peralatan komputer yang terlihat cukup banyak dan kenyamanan ruang pelayanan yang cukup memuaskan. Tapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terbukti dengan saran pengujian dan peralatan cukup, tetapi perlu komputerisasi dan penambahan petugas penulisan, untuk prasarana gedung cukup tetap perlu pengadaan kantin dan WC serta TV, dan keamanan perlu ditingkatkan.

Struktur dan Leadership secara fungsi sudah baik, ada inisiatif untuk peningkatan SDM yaitu dengan mengirimkan tenaga penguji ke Tegal dan ke Bali serta dengan kualifikasi S1, S2 dan S3 dan selalu dievaluasi berdasarkan kebutuhan pelayanan yang ada di uji kir seiring dengan peningkatan kendaraan yang diuji (FGD tgl 1/9/ 2004) disamping itu kalau dilihat dari fungsi maka Struktur organisasi bagus dan ramping atau dengan kata lain ramping struktur gemuk fungsi, (FGD tgl 1 /9/2004).

Namun demikian ada beberapa catatan yang mungkin perlu disampaikan yaitu Kepala UPTD tidak ada, hanya Plh, sehingga semua keputusan berpusat pada kapala dinas (terkait dengan menjawab pertanyaan), ada beberapa kemungkinan yaitu adanya problem di tingkatan kebijakan daerah atau alternatif lainnya adalah tidak ada pergantian karena diambangkan

untuk sementara oleh pihak Kabupaten. Tetapi yang jelas kondisi ini dinilai tidak mendukung upaya untuk menciptakan pelayanan prima, khususnya di UPTD Uji Kir Dis Hub.

Proposisi profesionalisme kerja aparat bagus, ini dibuktikan dengan kemampuan teknis serta adanya sikap dan perilaku yang ramah dari para petugas. Hanya saja ada kesan seolah aparat 'menghalalkan' praktik percaloan dalam pelayanan uji kendaraan ini

Temuan Fokus Penelitian sikap Perilaku Keramahan baik, perlu peningkatan pelayanan dalam arti strategi pemasaran /pelayanan masih banyak dilakukan oleh biro jasa sehingga keramahan itu ada pada Biro jasa dari pada petugas uji (Observasi tgl 3/8/04)

Pemahaman tentang alur pelayanan maupun standart uji minimal sudah baik karena ada strata kualitas Tim uji mulai dari S1, S2 dan S3 (FGD tgl 1/9/ 2004)

Kecakapan ada kelonggaran, toleransi keterlambatan yang diberikan oleh Dis Hub cukup bagus walaupun ada sebagian kendaraan yang tidak di uji karena waktu dan pelayanann uji maksimal pada jam 12.00 Wib harus sudah selesai, (Observasi tgl 3/8/04) dan (FGD tgl 1/9/ 2004)

Keaktifan proposisi keaktifan dari aparat Dis Hub kurang maksimal, ini ditunjukkan dengan pembagian tugas jaga terminal dan menargetkan selesai pelayanan pukul 12 siang, sementara jam kerja sampai pukul 2 siang.

Temuan Fokus Penelitian ketepatan waktu dalam pelayanan sudah baik namun perlu peningkatan komputerisasi terhadap buku uji sehingga tidak manual, jika ada pergantian buku masa habis tidak harus lama karena masih mengganti buku baru sehingga nantinya tidak terjadi kelambatan karena alasan ditulis manual (Observasi tgl 4/8/04) dan (FGD tgl 1/9/ 2004)

Kehadiran sudah cukup bagus walaupun ada yang diperbantukan di terminal tapi insidental pada hari Senin itupun tidak banyak dan pada bagian administrasi, dari rolling petugas tersebut jika hari senin asumsi kendaraan banyak maka rolling tersebut juga mengganggu pelayanan yang ada di Uji Kir.

KESIMPULAN

Hal yang baik juga ditemukan di Dinas Perhubungan khususnya UPTD Uji Kendaraan, di mana secara umum penelitian ini menilai

bahwa kapasitas kelembagaan dan kapabilitas aparatus pelaku layanan yang ada di Dis Hub UPTD Uji Kendaraan Bermotor sudah bagus dalam menunjang terciptanya pelayanan prima.

Kontribusi pendapatan asli daerah pada UPTD Uji Kir sudah melebihi target (126 %) padahal realisasi dilapangan PAD bisa ditingkatkan jika aparat lebih optimal untuk sosialisasi kemasyarakat dari pada biro jasa, sehingga yang menjadi persoalan adalah pendapatan antara biro jasa dan UPTD Uji Kir

lebih banyak biro jasa, hal ini bisa di asumsikan bahwa setiap kendaraan yang uji 85 % (FGD tgl 1/9/ 2004) melalui calo/biro jasa, realisasi dilapangan retribusi Uji Kir di naikkan 100% dari ketentuan yang berlaku (Observasi tgl 2;3;4;28/8/04).

Renstra untuk Dis Hub perlu di perbaharui untuk PAD yang lebih besar dan demi kesejahteraan rakyat tidak pada biro jasa yang memanfaatkan lebih banyak.

DAFTAR RUJUKAN

- Eisenhardt. 1989. The Case Study is a Research.____:____
- Lembaga Administrasi Negara. 1998. Tentang Pelayanan Publik.____:____
- Lexy J Moleong. 1999. Metodologi Penelitian Kuantitatif. PT. Remaja Rosda: Karya Bandung
- Muhadjir. 1990. Metodologi Penelitian Ilmiah.____:____
- Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kabupaten Bojonegoro (2003) Tentang Pendapatan yang dikelola oleh Subdinas dengan Kontribusi dan Pendapatan
- Peraturan Daerah Kab Bojonegoro No. 06 Tahun 2002 Pasal 19 Ayat 3 Tentang Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor
- Peraturan Daerah Kab Bojonegoro No. 2 Pasal 185P Tentang Tujuan Pokok dan Fungsi Seksi Unit Pelaksana Teknis Dinas Uji Kendaraan Bermotor
- Rijono. 2003. Metodologi Penelitian.____:____
- Strauss dan Corbin. 1990. Grounded Theory.____:____
- Undang-Undang RI No. 22 dan 25 tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah